

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Badan Kesatuan Bangsa dan Politik (Kesbangpol) Provinsi Riau merupakan suatu instansi pemerintahan yang beralamat di Jalan Jendral Sudirman No. 200 Pekanbaru. Kesbangpol mempunyai tugas dalam penyelenggaraan perumusan kebijakan umum, koordinasi, fasilitasi, pemantauan, evaluasi dan pelaporan di Bidang Sekretariat, Bidang Kewaspadaan Nasional, Bidang Ideologi dan Wawasan Kebangsaan, Bidang Politik dalam Negeri, Bidang Ketahanan Ekonomi, Budaya, Agama, dan Kemasyarakatan.

Sebagai instansi yang berada di bawah naungan aparatur pemerintahan yang memiliki tugas melakukan perlindungan terhadap masyarakat, Kesbangpol memiliki sikap dan perilaku individu ataupun kelompok yang didasari atas nilai-nilai yang diyakini kebenarannya dan telah menjadi sifat serta kebiasaan dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan sehari-hari. Pola pikir dan cara kerja antara pimpinan dan pegawai pada Kesbangpol memiliki perbedaan. Sehingga cara pandang terhadap budaya organisasi juga berbeda. Pimpinan bekerja dengan profesionalitas, tanggung jawab, dan loyalitas yang tinggi terhadap organisasi yang berada dibawahnya, sementara pegawai memiliki pola pikir dan cara kerja sederhana yaitu bekerja sesuai dengan tugas yang diberikan oleh pimpinan.

Dalam menjalankan tugasnya Kesbangpol telah menerapkan sistem informasi untuk mendukung tercapainya tujuan organisasi dengan lebih cepat, efektif dan efisien. Penerapan TI dalam sistem pemerintahan merupakan upaya yang perlu didukung oleh perubahan pola pikir pegawai. Perubahan pola pikir serta pola laku kerja tersebut tentu bukan pekerjaan yang mudah ditengah sistem kerja yang menggunakan cara manual. Kesesuaian antara budaya organisasi dengan nilai-nilai yang dimiliki oleh anggota organisasi akan menimbulkan kepuasan kerja, sehingga mendorong individu untuk bertahan pada satu perusahaan dan berkarir dalam jangka panjang. Oleh karena itu manajemen yang baik dan strategi dalam membangun budaya kerja baru perlu dilakukan secara bertahap.

Salah satu sistem informasi yang saat ini berkembang pada Kesbangol adalah *e-Government*, *e-Government* adalah aplikasi TI berbasis internet yang dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informasi untuk keperluan penyampaian informasi dari pemerintah ke masyarakat dan pegawai yang dapat diakses secara *online* melalui situs [www.riau.go.id](http://www.riau.go.id). Pengembangan *e-Government* dimulai pada tahun 2003 melalui Intruksi Presiden No.3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan *e-Government* menyatakan bahwa aparat pemerintah harus menggunakan teknologi telematika untuk mendukung *Good Governance* dan mempercepat proses demokrasi. Didalam *e-Government* terdapat berbagai macam aplikasi yang fungsinya sebagai pendukung kegiatan organisasi, salah satu layanan kegiatan perkantoran khususnya administrasi surat menyurat adalah *e-Office*.

*e-Office* adalah salah satu aplikasi yang terdapat pada layanan *e-Government* yang bertujuan untuk mempermudah proses administrasi surat menyurat baik surat dari dalam maupun luar Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Provinsi Riau. Dengan adanya aplikasi *e-Office* diharapkan dapat menggantikan sistem kerja manual yang memperlambat proses administrasi surat menyurat, penggunaan aplikasi *e-Office* tentunya dapat menjadi alat bantu dalam pengelolaan, mempermudah, serta mempercepat pekerjaannya agar terbentuknya efisiensi, efektif dan ekonomis dalam organisasi.

Namun dalam penerapan *e-Office* terdapat masalah yaitu *database* kepegawaian yang digunakan sebagai dasar data pegawai pada *e-Office* jarang atau bahkan tidak pernah di *update* secara berkala, selain masalah juga terjadi pada proses pengimplementasiannya, kegagalan implementasi didominasi oleh faktor pengguna yaitu adanya keterbatasan keahlian sehingga pegawai mengalami kesulitan untuk beradaptasi dengan sistem dikarenakan kebanyakan pegawai sudah berusia lebih dari 35 tahun, selain itu kurangnya koordinasi dari pimpinan dan lemahnya pengaturan dalam menggunakan *e-Office* yang ditunjukkan dengan tidak adanya tindakan tegas dari pimpinan kepada pegawai ketika terjadi kesalahan dalam penerapan TI. Kurangnya bimbingan/pelatihan juga menyebabkan rendahnya kesadaran pegawai menggunakan *e-Office* dalam

proses administrasi surat menyurat, sehingga sebagian administrasi surat menyurat yang telah menggunakan *e-Office* tetap masih menggunakan sistem manual hal tersebut akan berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

Penggunaan sistem manual membutuhkan persediaan alat tulis kantor yang cukup banyak, terutama penggunaan kertas. Selain itu juga membutuhkan waktu dan tenaga dalam proses pendistribusian dokumen. Masalah lain yang timbul akibat penggunaan sistem manual ialah penyimpanan dan pencarian dokumen akan semakin sulit apabila dokumen tersebut tidak disimpan dengan teratur. Berdasarkan wawancara yang dilakukan diperoleh data bahwa jumlah surat masuk dan surat keluar berkisar 150-180 surat perbulannya. Jika hal ini dibiarkan terus menerus dengan tetap menggunakan sistem manual, dikhawatirkan akan memperlambat dan mempengaruhi kinerja administrasi surat menyurat yang mengakibatkan tidak tercapainya tujuan organisasi.

Begitu banyak pertentangan yang timbul sebagai dampak penerapan sistem baru dan pengkoordinasiannya yang memerlukan penyesuaian menuju keseimbangan budaya baru. Berdasarkan permasalahan tersebut, jika dilihat dari budaya organisasi yang telah terbentuk, maka budaya yang terdapat Kesbangpol Provinsi Riau lemah dan akan sulit dalam pelaksanaan visi, misi dan tujuan secara efektif dan efisien yang mana diharapkan dapat bertanggung jawab, disiplin serta taat terhadap sistem/aturan. Untuk itu diperlukan pengelolaan yang baik, masalah teknologi tidak dapat dipisahkan dari manusia dan organisasi itu sendiri, karna organisasi merupakan suatu sistem. Dimana menjadi penting dalam penerapan TI. Sehingga tercipta kinerja yang baik dan sesuai dengan visi misi organisasi.

Pengukuran budaya organisasi diperlukan untuk mencerminkan kearah mana Kesbangpol dikelompokkan. Model *Organization Culture Assesment Instrument* (OCAI) sangat berguna dalam mencerminkan ke arah mana organisasi dikelompokkan berdasarkan budayanya untuk dapat mengidentifikasi elemen-elemen di dalam budaya yang melawan misi dan tujuan. Oleh karena itu, perlu dilakukan evaluasi budaya organisasi dengan metode yang menghasilkan profil budaya saat ini dan profil budaya yang diharapkan dimasa mendatang, selain itu dalam penelitian ini menggunakan dimensi budaya *Hofstede* untuk menguji

hubungan antara 6 dimensi budaya yaitu *Power Distance Index*, *Individualism Index*, *Maskulinity Index*, *Uncertainty Avoidance Index*, *Long Term Orientation Index*, *Indulgence versus Restraint* pada Pegawai Kesbangpol Provinsi Riau. Dengan begitu diharapkan seluruh komponen dapat mengetahui budaya yang sedang berjalan sehingga seluruh komponen terkait dapat mewujudkan penerapan TI yang lebih terarah.

Beberapa penelitian terkait pernah dilakukan oleh Megawati (2013) dengan melakukan penelitian pada Puskom UIN SUSKA Riau diperoleh hasil analisis penerapan TI, analisis budaya organisasi dan nilai-nilai budaya kerja organisasi yang islami maka diperoleh langkah strategis untuk membangun budaya organisasi yang islami. Penelitian serupa juga pernah dilakukan oleh Putro, Budi Laksono dan Agus Pratondo (2010) dengan judul *Kultur Organisasi Menggunakan Hofstede dan OCAI Terhadap Strategi Penerapan Teknologi Informasi*, menjelaskan bahwa kultur organisasi berpengaruh terhadap strategi penerapan TI dan strategi penerapan TI harus disesuaikan dengan kultur organisasi.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka penulis bermaksud melakukan penelitian Tugas Akhir dengan Judul “Evaluasi Budaya Organisasi dalam Pemanfaatan Aplikasi *e-Office* untuk Mendukung Penerapan *e-Government* pada Kesbangpol Provinsi Riau”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah untuk tugas akhir ini adalah “Bagaimana mengevaluasi budaya organisasi dalam pemanfaatan aplikasi *e-Office* untuk mendukung penerapan *e-Government* pada Kesbangpol Provinsi Riau?”.

## 1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian ini yaitu:

1. Penelitian ini mengevaluasi budaya organisasi terhadap penerapan *e-Office* pada proses administrasi Surat Menyurat.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Instrumen yang digunakan untuk mengukur budaya organisasi adalah OCAI dan model *Hofstede* (VSM 13) untuk menentukan karakteristik tiap individu dalam organisasi.
3. Penelitian ini menggunakan *Eight Imperatives* sebagai langkah strategis penerapan TI.

#### 1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui kecenderungan budaya organisasi menggunakan OCAI terhadap penerapan *e-Office*.
2. Untuk mengetahui karakteristik individu dalam organisasi menggunakan *Hofstede* terhadap penerapan *e-Office*.
3. Untuk menghasilkan Rekomendasi langkah strategis untuk penerapan *e-Office* pada Kesbangpol Provinsi Riau.

#### 1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Dapat mengetahui Kecenderungan Budaya Organisasi menggunakan OCAI terhadap penerapan *e-Office*.
2. Dapat mengetahui karakteristik individu dalam organisasi menggunakan *Hofstede* terhadap penerapan *e-Office*.
3. Dapat menjadi bahan pertimbangan dan membantu manajemen dalam mengambil keputusan perbaikan kinerja pegawai dalam penerapan *e-Office*.

#### 1.6 Sistematika Penulisan

Agar penelitian menjadi terarah sehingga menjadi kesatuan yang sistematis, maka sistematika penulisan dalam tugas akhir ini adalah:

### BAB I PENDAHULUAN

Bab ini akan menjelaskan mengenai deskripsi umum dari laporan tugas akhir yang meliputi latar belakang permasalahan, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, sistematika penulisan.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini berisi teori-teori yang berhubungan dengan serta dasar teori yang diperoleh dari referensi buku, referensi jurnal dan referensi laporan terdahulu.

## **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan tentang metode yang digunakan dalam penelitian. Berisi tentang objek dan jenis penelitian, data dan sumber data, metode pengumpulan data, metode analisis data dan alat analisis.

## **BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi hasil identifikasi permasalahan untuk mendapatkan pemecahan masalah dan pemaparan hasil pengolahan data.

## **BAB V PENUTUP**

Bab ini berisi kesimpulan dari semua tahap yang dilalui selama pelaksanaan penelitian dan saran saran yang diperlukan.